

Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo

¹Widya Kurniati Mohi, ²Irmanovika Mahmud

¹Program Studi Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Gorontalo

²Program Studi Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Gorontalo
Gorontalo, Indonesia

Email : widyakurniati@umgo.ac.id

Abstract

This research used a qualitative method through natulastic approach as the part of the government research, with the aim to determine the public services quality also obstacles in improving of public services effort quality in village of Potanga sub-district of Boliyohuto. Source of research data enable two data sources are sources of primary data and source secondary data. Based on the research result can be described; (1) Effort to improve public services in village of Potanga can be identified as follow; a) to improve the principle of public services; b) the principle of public services; and c) to improve public service standarts. (2) Efforts to improve the public services in village of Potanga can be caterogized as good and in accordance with the public service policies, laws, public service, and the role, duties and responsibilities of the village government to the public service. (3) Obstackle in improving of the public services effort quality in villafe of Potanga, that is internal resistance in the form of problem officer/staff both the term of quantity nor in term of the quality of human resources. (4) External obstacles sourced from the society reason of physical and phycological and environmental.

Keywords: *Quality; Services; Public*

Abstrak

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif melalui pendekatan naturalistik sebagai bagaian dari penelitian pemerintahan, dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik serta hambatan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik didesa Potanga Kecmatan Boliyohuto. Sumber data penelitian memfungsikan dua sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder Berdasarkan hasil penelitian dapat diuraikan; (1) Upaya peningkatan pelayanan publik didesa Potanga dapat diidentifikasi sebagai berikut; a) peningkatan azas layanan publik; b) prinsip layanan publik; dan c) peningkatan standar layanan publik. (2) Upaya peningkatan pelayanan publik didesa Potanga dapat dikategorikan baik dan telah sesuai dengan kebijakan pelayanan publik, undang-undang pelayanan publik, serta peran, tugas dan tanggung jawab pemerintah desa terhadap pelayanan publik. (3) Hambatan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di desa Potanga, yaitu hambatan internal berupa masalah aparat/staf baik dari segi kuantitas maupun dalam hal kualitas sumber daya manusia (4) Hambatan eksternal bersumber dari masyarakat karena alasan fisik dan psikis dan lingkungan

Kata Kunci: *Kualitas; Pelayanan; Publik*

PENDAHULUAN

Dewasa ini upaya Pemerintah dalam memajukan kesejahteraan masyarakat terus digalakkan. Hal tersebut dapat dilihat dari kebijakan perundang-undangan, yaitu ditetapkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, serta arah kebijakan umum maupun khusus lainnya, hingga didorongnya pengelolaan keuangan desa pada peningkatan kualitas dengan membangun kompetisi intern dan atau antar kelembagaan desa.

Perubahan paradigma pemerintahan desa yang berorientasi pada otonomi daerah atau yang disebut dengan pembangunan desentralistik, merupakan bagian dari upaya untuk tetap bertahan di era globalisasi. Paradigma baru tersebut pada hakekatnya dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia yang kian beragam karena perbedaan historis dan geografis masing-masing wilayah.

Ada beberapa target yang ingin dicapai dalam kebijaksanaan desentralisasi desa tersebut. Pertama sistim pemerintahan desa harus lebih tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, aparat dan lembaga kantor desa. Kedua Iklim pemerintahan harus mewujudkan kualitas interaksi pelayanan publik. Sehingga dengan demikian upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat harus kontinu dilakukan, baik secara konvensional maupun inovatif.

Fokus pengembangan tersebut lebih terarah dngan didukung oleh kebijakan serta tujuan pengaturan desa; a) memberikan pengakuan dan penghormatan atas Desa yang sudah ada dengan keberagamannya sebelum dan sesudah terbentuknya Negera Kesatuan Republik Indonesia; b) memberikan kejelasan status dan kepastian hukum atas desa dalam

system ketatanegaraan Republik Indonesia demi mewujudkan keadilan bagi seluruh rakyat Indonesia; c) melestarikan dan memajukan adat, tradisi, dan budaya masyarakat Desa; d) mendorong prakarsa, gerakan, dan partisipasi masyarakat desa untuk pengembangan potensi dan asset desa, guna kesejahteraan bersama; e) membentuk Pemerintahan Desa yang profesional, efesien, dan efektif, terbuka serta bertanggung jawab; f) meningkatkan pelayanan publik bagi warga masyarakat desa, guna mempercepat perwujudan kesejahteraan umum; g) meningkatkan ketahanan sosial budaya masyarakat desa, guna mewujudkan masyarakat desa yang mampu memelihara kesatuan social sebagai bagian dari ketahanan nasional; h) memajukan perekonomian masyarakat desa, serta mengatasi kesenjangan pembangunan nasional; dan i) memperkuat masyarakat desa sebagai subjek pembangunan (UU No 6 Tahun 2014 : 5-6).

Sembilan entri point diatas merupakan pilar-pilar pembangunan desa yang akan menjadi acuan bagi desa dalam menyelenggarakan pemerintahan yang selanjutnya akan bermuara pada hasil aktual pelayanan publik yang bermakna bagi kehidupan masyarakat. Hasil aktual pelayanan publik merupakan akumulasi kemampuan konkrit serta abstrask dalam rangka meningkatkan kualitas dan martabat kehidupan. Oleh karena itu, Sembilan entri point tersebut tidak bisa dilihat sebagai sesuatu yang tidak memiliki hubungan atau secara terpisah antara satu dengan lainnya. Karena disatu sisi dapat menjadi garis kontinum dalam proses pencapaiannya, serta di sisi lain dapat berbentuk hirarki, karena kemampuan dibawahnya merupakan prasyarat bagi kemampuan lebih tinggi. Demikian

sebaliknya kemampuan tertinggi merupakan akumulasi dari kemampuan-kemampuan dibawahnya.

Demikian halnya yang lebih teknis dalam menunjang peningkatan perwujudan pembangunan seiring dengan kualitas kesejahteraan masyarakat, adalah optimalisasi pelayanan publik. Ungkapan ini didasarkan pada asumsi bahwa; “Reformasi dibidang pemerintahan bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang lebih berkualitas, lebih mampu mengemban fungsi-fungsi pelayanan publik, pemberdayaan dan pembangunan sosial ekonomi masyarakat” (Utomo, 2012 : 21).

Pelayanan publik menjadi bagian yang penting diperhatikan dalam pembangunan otonomi, karena selain sesuai dengan dasar reformasi bidang pemerintahan, demikian pula berkaitan langsung dengan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat sudah menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan administrasi publik. Pelayanan publik yang baik merupakan hal wajib dipenuhi pada setiap organisasi kerja baik Pemerintah maupun swasta. Pelayanan publik yang maksimal tercermin dari sumberdaya yang mumpuni untuk mengerjakan dan menyelesaikan tugas-tugas yang telah ditetapkan. Jika hal-hal tersebut tidak menjadi pedoman maka pelayanan tidak mencerminkan harapan tentang pelayanan yang berkualitas yang didamba-dambakan oleh masyarakat, (Botutihe, 2017 : 2)

Para pemberi pelayanan dituntut tidak hanya memberikan pelayanan standar namun di era kekinian pelayanan prima yang mengedepankan kualitas dibutuhkan untuk memberikan hasil yang lebih baik. Untuk menghasilkan pelayanan yang baik instansi terkait harus mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan

kepada para pegawainya baik itu dengan memberikan arahan, mengharuskan membaca pedoman dan memberikan pelatihan-pelatihan dalam upaya peningkatan kualitas pegawai itu sendiri.

Kualitas aparat pemerintah tercermin dari kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan beban tugas masing-masing. Salah satu upaya yang dilakukan dalam mengembangkan dan memelihara kualitas kerja aparat dapat dimulai dengan upaya motivasi. Disamping itu peranan kepemimpinan juga merupakan faktor yang sangat mendukung kualitas pelayanan aparat pemerintah.

Di Indonesia penyelenggaraan pelayanan publik menjadi isu kebijakanyang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di negara ini cenderung berjalan di tempat, sedangkan implikasinya sebagaimana diketahui sangat luas karena menyentuh seluruh ruang-ruang kepublikan baik dalam kehidupan ekonomi, sosial, politik, budaya dan lain-lain. Dalam bidang ekonomi, buruknya pelayanan publik akan berimplikasi pada penurunan investasi yang dapat berakibat terhadap pemutusan hubungan kerja pada industri-industri dan tidak terbukanyalapangan kerja baru yang juga akan berpengaruh terhadap meningkatnya angka pengangguran. Akibat lebih lanjut dari masalah iniadalah timbulnya kerawanan social (Mahsyar: 2011:82).

Oleh karena itu upaya-upaya pemerintah desa terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan faktor utama yang perlu diperhatikan, selain untuk memahami profesionalisme dan akuntabilitas pemerintah desa, bersamaan pula untuk memperoleh informasi lebih dalam tentang kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan naturalistik, sebagai bagian dari pendekatan penelitian pemerintahan. Menurut pendekatan ini (naturalistik) bahwa kenyataan sebagai sesuatu yang berdimensi jamak, utuh/merupakan kesatuan dan berubah/*open enden* (Arifin dan Yousda, 2011: 18).

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, adalah penelitian deskriptif non statistik yang memiliki pengertian; penelitian yang terbatas pada usaha mengungkapkan suatu masalah dan keadaan sebagaimana adanya, sehingga hanya merupakan penyingkapan fakta (Wasito, 2011: 10).

Waktu dan Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian, di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto. Dipilihnya lokasi ini di samping karena dapat dijangkau dengan mudah, demikian pula selama ini belum ada yang melakukan penelitian yang mengkaji tentang persoalan yang akan diteliti.

Sumber Data

Data Primer

Yaitu pengambilan data secara langsung dengan pihak-pihak yang terkait dengan masalah yang akan diteliti. Sampel data primer penelitian yaitu kepala Desa, Aparat desa, Pengurus BPD, Pengurus LPM, dan Tokoh-tokoh Masyarakat, serta Tokoh Agama dan Adat, yang seluruhnya berjumlah 9 orang

Data Sekunder

Yaitu sumber data yang didapat dari dokumen-dokumen pendukung, studi kepustakaan, serta hasil penelitian yang tidak secara langsung ditemukan.

Analisis Data

Menurut Burhan (2013 : 283) Analisis data yang biasa digunakan adalah analisis secara umum yaitu :

a. Content Analysis

Teknik ini adalah teknik untuk mengukur dan mendiskripsikan data-data yang bersifat kualitatif.

b. Domain

Teknik ini digunakan untuk menggambarkan objek penelitian secara umum atau ditingkat permukaan, namun relatif utuh tentang objek penelitian tersebut.

c. Taksonomik

Teknik ini adalah untuk memilih dan memilah dari domain menjadi sub domain serta bagian-bagian yang lebih fokus, khusus, terperinci, yang umumnya merupakan kesamaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik bagi instansi pemerintahan desa memiliki peran sentral, baik berkaitan dengan tugas, bahkan yang berkenaan dengan aspek tanggung jawab. organisasi birokrasi yang mampu memberikan pelayanan publik secara efektif dan efisien kepada masyarakat, salah satunya jika strukturnya lebih terdesentralisasi daripada tersentralisasi (Usman, 2011: 104). Hal ini selain sesuai dengan peran dan fungsi pemerintahan desa, demikian pula dalam perkembangan global harapan dan tuntutan terhadap profesionalisme dan akuntabilitas pemerintah terhadap pelayanan publik, harus sesuai amanah perundang-undangan serta Peraturan Pemerintah Daerah (PERDA).

Hasil pengamatan yang dilaksanakan terhadap upaya peningkatan pelayanan publik pemerintah desa Potanga sangat memuaskan. Hal ini karena adanya dokumen Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM) serta didukung pula oleh Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Desa (LPPD). Akuntabilitas kinerja pelayanan publik, yang meliputi tingkat ketelitian (akurasi), profesionalisme

petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan) dan kedisiplinan; maupun standar pelayanan publik, yang meliputi Standar pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan secara terbuka, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Apabila terjadi penyimpangan dalam hal pencapaian standar, harus dilakukan perbaikan; kedua komponen ini ditemukan terdapat atau ada dan tersedia dalam kondisi baik dan sesuai pedoman pelayanan publik.

Adapun aspek akuntabilitas pelayanan publik yang menyangkut Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan; serta pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik harus ditangani oleh petugas/pejabat yang ditunjuk berdasarkan Surat keputusan/surat penugasan dari pejabat yang berwenang, ditemukan tersedia (ada) dan sesuai dengan petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik.

Demikian halnya aspek akuntabilitas produk pelayanan publik, yang meliputi persyaratan teknis dan administrasi harus jelas dan dapat dipertanggung jawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan; prosedur dan mekanisme kerja harus sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; serta produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah, telah ditemukan tersedia (ada) dan sesuai dengan petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo telah selenggarakan sesuai

Kepmen PAN Nomor 26 Tahun 2004 Tentang Tentang Petunjuk teknis Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik, yang meliputi Akuntabilitas kinerja pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan proses yang antara lain meliputi; tingkat ketelitian (akurasi), profesionalisme petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan) dan kedisiplinan; Akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus sesuai dengan standar atau akta/janji pelayanan publik yang telah ditetapkan; Standar pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan secara terbuka, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Apabila terjadi penyimpangan dalam hal pencapaian standar, harus dilakukan perbaikan; Penyimpangan yang terkait dengan akuntabilitas kinerja pelayanan publik, harus diberikan kompensasi kepada penerima pelayanan; Masyarakat dapat melakukan melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanan secara berkala sesuai mekanisme yang berlaku; Disediakan mekanisme pertanggung jawaban bila terjadi kerugian dalam pelayanan publik, atau jika pengaduan masyarakat tidak mendapat tanggapan sesuai waktu yang telah ditentukan; Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan; Pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik harus ditangani oleh petugas/pejabat yang ditunjuk berdasarkan Surat keputusan/surat penugasan dari pejabat yang berwenang; persyaratan teknis dan administrasi harus jelas dan dapat dipertanggung jawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan; Prosedur dan mekanisme kerja harus

sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; dan produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah. Serta tetap disesuaikan dengan ketersediaan sumberdaya yang ada, berdasarkan kondisi objektif Desa Potanga.

Peningkatan azas layanan publik dapat diketahui pada kualitas yang mengarah pada adanya; transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan kesinambungan hak. Adapun kualitas prinsip layanan publik, dapat diketahui pada adanya; kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, kelengkapan sarana, kemudahan akses, kedisiplinan, dan kenyamanan. Sedangkan peningkatan kualitas standar pelayanan dapat diketahui pada adanya; prosedur layanan, waktu penyelenggaraan, administrasi pelayanan, produk layanan.

Analisis komprehensif dari hasil temuan lapangan serta wawancara dapat diuraikan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Desa Potanga telah memenuhi 14 (empat belas) unsur yang menjadi indikator kepuasan masyarakat terhadap suatu bentuk pelayanan publik, yaitu ; 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. 2) Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya). 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung

jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. 9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapih, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan, dan 14) Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan identifikasi tersebut, dapat disimpulkan upaya-upaya peningkatan pelayanan publik di Desa Potanga dapat dikategorikan baik dan telah sesuai dengan kebijakan pelayanan publik, undang-undang pelayanan publik, serta peran,

tugas dan tanggung jawab pemerintah desa terhadap pelayanan publik. Simpulan ini pula sesuai dengan pandangan para ahli (Sitorus, 2013 : 2) yang menjelaskan pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat sebagai konsumen. Aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat untuk mengukur pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini berarti, pemerintah melalui aparat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat harus memperhatikan aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan.

Hambatan Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga

Pada umumnya setiap program baik secara strategis dan terutama program teknis, memiliki adanya hambatan, baik yang dialami oleh penyelenggara pelayanan publik maupun masyarakat. Hambatan dari penyelenggara pelayanan ;publik terutama aparat pemerintah desa, yaitu menyangkut faktor waktu, yang diakibatkan oleh dua hal, *Pertama*, pengaruh institusi tugas pemerintahan, yaitu pemerintahan desa merupakan garda terdepan dalam pemerintahan kecamatan, kabupaten dan bahkan pemerintahan provinsi. Adapun keadaan ini disebabkan adanya permintaan kebutuhan tertentu yang sifat mendesak dan harus dipenuhi. *Kedua*, hambatan dari masyarakat, dapat dikategorikan dua faktor yaitu faktor internal (pendidikan/wawasan, kondisi fisik dan psikis masyarakat). Sedangkan faktor eksternal dapat berupa adanya pengaruh lingkungan)

Dari hasil wawancara dengan Kepala Desa Potanga Kecamatan

Boliyohuto, Kabupaten Gorontalo, hambatan yang dihadapi sebagai mana diuraikan berikut:

“Hambatan yang dihadapi dalam program dan kegiatan pelayanan publik, terutama yang berkenaan dengan sumber daya manusia, (arapat desa dan masyarakat). Lebih lanjut dijelaskan hambatan dari aparat desa yaitu berkenaan dengan sumber daya ketenagaan (aparat) terutama penguasaan teknologi, selain itu pula ada hambatan yang sifatnya teknis yakni yang berhubungan dengan banyaknya tugas dan pekerjaan, terutama yang kaitan terhadap Pemerintahan Kecamatan dan Kabupaten. Sedangkan hambatan dari masyarakat menyangkut kemendesakan kebutuhan layanan publik, serta pengaruh wawasan pengetahuan dan lingkungan hidup masyarakat”.

Adapun eksistensi demikian disadari, merupakan implikasi perkembangan teknologi dan globalisasi, yang menuntut adanya kemampuan teknologi yang memadai karena berbagai akses kehidupan mempersyaratkan penguasaan teknologi. Sedangkan kaitannya dengan sumber daya aparat, hal ini merupakan dilema umum Indonesia, terhadap dibatasi atau belaumadanya pengadaan Aparat Sipil Negara (ASN). Dengan demikian Pemerintah Desa berhadapan dengan problem membangun strategi menghadapi kehidupan global pada satu sisi, dan pada sisi lainnya mengupayakan sumber daya dan aparat yang lebih optimal.

Disinilah sangat dibutuhkan partisipasi aktif semua pihak, bersinergi dalam mendorong terciptanya penyelenggaraan publik sesuai yang diharapkan. Karena diakui atau pun tidak tanggung jawab pelaksanaan pelayanan publik tidak hanya dibebankan kepada pihak pemerintah desa (staf dan aparat), melainkan juga tanggung jawab pemerintah, dan masyarakat.

PENUTUP

Kesimpulan

- 1) Upaya-upaya peningkatan pelayanan publik didesa Potanga dapat diidentifikasi sebagai berikut; a) peningkatan azas layanan publik; b) prinsip layanan publik; dan c) peningkatan standar layanan publik.
- 2) Upaya-upaya peningkatan pelayanan publik didesa Potanga dapat dikategorikan baik dan telah sesuai dengan kebijakan pelayanan publik, undang-undang pelayanan publik, serta peran, tugas dan tanggung jawab pemerintah desa terhadap pelayanan publik.
- 3) Hambatan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di desa Potanga, yaitu hambatan internal berupa masalah aparat/staf baik dari segi kuantitas maupun dalam hal kualitas sumber daya manusia
- 4) Hambatan eksternal bersumber dari masyarakat karena alasan fisik dan psikis dan lingkungan

Saran

- 1) Untuk tercapainya pelayanan publik yang lebih optimal di Desa Potanga pemerintah terkait, dapat mendukung agar terwujudnya kesejahteraan masyarakat
- 2) Masyarakat diharapkan dapat bersinergi agar upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Desa Potanga dapat terwujud adanya dan dapat mendorong laju meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, Rahardjo. 2013. *Standar Pelayanan Publik*. Jakarta.: Balai Pustaka.
- Arifin, Zainal dan Yousda, Ine Amirman. 2011. *Penelitian dan Statistik Pendidikan*. Jakarta.: Bumi Aksara.

- Anggara, Sahya, 2014: *Kebijakan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Asrariyah, Sitti. 2013. *Profesionalisme Aparatur dalam Pelayanan Publik* eJournal Ilmu Pemerintahan, Volume 1, Nomor 1, 2013
- Botutihe, N. (2017). *Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Aloe Saboe Provinsi Gorontalo*. PUBLIK: Jurnal Ilmu Administrasi, 6(1), 1-12.
- Dwiyanto, Agus. 2012. *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik..* Yogyakarta: UGM. Press.
- Hardiyansah. 2012. *Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, zIndikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta. : Gaya Media.
- Kusdarini, Eny. 2012. *Dasar-Dasar Hukum Adminstrasi Negara dan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik*. Yogyakarta : UNY Press.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2).
- Moleong. Lexy. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (edisi revisi). Bandung. : PT. Remaja Rosdakarya.
- Sampora, Lukman, 2012 *Model dan Aktor dalam Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta. : Gava Media.
- Usman, J. (2011). Manajemen Birokrasi Profesional dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2).
- Utomo, Warsito. 2012. *Adminstrasi Publik Baru Indonesia; Perubahan Paradigma dari Adminstrasi Negara ke Adminstrasi Publik*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Wasito, Hermawan. 2011. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta : PT. Gramedia Utama.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014
Tentang Desa

Keputusan MENPAN Nomor 63/2004
Juknis Transparansi dan Akuntabilitas
dalam penyelenggaraan Pelayanan
publik